

## DAFTAR PUSTAKA

- Adriana, C., Mustaqim, A., Nugraini, M. T., & Ghofur, A. (2021). Loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan kepuasan konsumen. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(3), 114602–114611.
- Albar, I., & Permatasari, B. (2024). Kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan dalam berbelanja melalui e-commerce di Lampung. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 14(2), 79–88. (Catatan: Halaman alternatif 115-129).
- Alfiani, S. D., & Rachmawati, I. (2020). The effect of experiential marketing and brand image on customer satisfaction. *Almana: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 4(2), 164–175.
- Balaka, M. Y. (2022). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (I. Ahmaddien, Ed.). Bandung: Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung.
- Bali, A. Y. (2022). Pengaruh kualitas produk dan harga terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening. *Marosk Zada Cemerlang: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi (JAMANE)*, 1(1), 1–14.
- Febriani, & Cipta, W. (2023). Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan serta Harga Berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan di Kedai Kebab Turkey, Telaga Mas, Karangasem. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 257-266.
- Ganita, F. (2019). Pengaruh service recovery terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan sebagai variabel mediasi. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 172–179.
- Hasanah, F., Sa'diyah M., D., & Mu'alimin. (2025). Kepuasan pelanggan dan loyalitas konsumen: Sebuah literature review sistematis terhadap faktor penentu dan hubungannya dalam konteks pemasaran modern. *Jurnal Pendidikan Dirgantara*, 2(4), 159–167.
- Indarto, E. W., Suroso, I., Sudaryanto, & Qomariah, N. (2018). The effect of brand image and product attributes on customer satisfaction and customer loyalty. *JAM: Journal of Applied Management*, 16(3), 457–466.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson Education.
- Lestari, A. A., & Rachmawati, M. (2025). Service quality and brand image influence customer satisfaction and its impact on customer loyalty CV. Asritama Lestari environmental consulting and licensing services. *JAFM: Journal of Accounting and Finance Management*, 6(3), 1674–1682.
- Lombok, E. V. V., & Samadi, R. L. (2022). Pengaruh brand image, brand trust dan digital marketing terhadap keputusan pembelian konsumen pada produk Emina (Studi kasus pada mahasiswa Universitas Sam Ratulangi). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(3), 953–964.
- Maramis, E. H. N., Walean, R. H., & Mandagi, D. W. (2025). Integrating social media marketing, brand gestalt and brand image of local coffee shops. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(5), 1321-1346.
- Maudi, P. R., Zafar, T. S., & Komariah, K. (2025). Analysis of brand image through customer satisfaction on customer loyalty. *COSTING: Journal of Economic, Business and Accounting*, 8(6), 1109–1120.
- Mustakim, I., Pribadi, T., Amelia, W. R., Tarigan, E. D. S., & Alfifto. (2026). Pengaruh Brand image dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen (Studi Kasus Pada Hotel Syariah Grand Jame Medan). *Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)*, 4(4), 8236-8244.

- Muzumdar, P., & Kurian, G. (2019). Empirical study to explore the influence of salesperson's customer orientation on customer loyalty. *International Journal of Empirical Finance and Management Sciences*, 1(3), 11–24.
- Nasyeh, M. A., & Avriyanti, S. (2023). Pengaruh brand image terhadap keputusan pembelian pada produk sepeda merek Polygon tipe Monarch M5 di Toko Bagus Bike Kabupaten Tabalong. *JAPB (Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis)*, 6(2), 371–382.
- Naully, C., & Saryadi. (2020). Pengaruh brand image dan kualitas produk terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen J.Co Donuts & Coffee Java Supermall Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 10(2), 974–983.
- Prakoso, H. A., & Rachmat, B. (2023). Analisis pengaruh antesenden kepuasan pelanggan dan implikasinya terhadap loyalitas pelanggan (pada nasabah Bank Jatim Cabang Bangkalan). *Jurnal Ekonomi Efektif*, 5(4), 594–605. (Catatan: Halaman alternatif 659-672).
- Putri, A. R., & Wijayanti, E. (2026). The Influence of Green Digital Marketing on Brand Image and Customer Loyalty. *Jurnal Dimensi*, 6(1), 7-11.
- Putri, N. C., Fristiohady, A., Ruslin, Wahyuni, Suryani, & Akib, N. I. (2026). The Effect of Brand Image on Customer Loyalty: A Comparative Study of Modern and Conventional Pharmacies in Kendari. *Indonesian Annual Conference Series*, 5, 333-343.
- Putri, S. M. Z., & Canggi, C. (2025). Kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi pengaruh customer experience, label halal dan brand image terhadap loyalitas pelanggan produk skincare Avoskin. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 8(1), 1–15.
- Ratunara, M. S., Pattipeilohy, V. R., & Louth, F. J. (2026). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap loyalitas konsumen dalam penggunaan jasa pengiriman barang. *Jurnal Administration Terapan*, 5(1), 177–197.
- Rita, & Trimulyani, F. M. (2022). Pengaruh customer experience dan brand image terhadap customer satisfaction serta dampaknya pada customer loyalty. *E-Qien: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 10(1), 359–369.
- Rohman, M. L. N., & Suji'ah, U. (2023). Kepuasan konsumen atas kualitas pelayanan Rumah Makan Griya Dahar Mbok Sum (Studi kasus pada konsumen Daerah Istimewa Yogyakarta). *Journal Competency of Business*, 7(1), 1–14.
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit KBM Indonesia.
- Sani, I., Karnawati, T. A., & Ruspitasari, W. D. (2024). The impact of service quality on customer loyalty through customer satisfaction of PT Multicom Persada International Jakarta. *Dinasti International Journal of Management Science (DIJMS)*, 5(3), 475–485.
- Sari, D. P., & Amalia, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan persepsi harga terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen Kopi Kenangan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 345–356.
- Setiabudhi, H., Suwono., Setiawan, Y. A., & Karim, S. (2024). Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4. *Balikpapan: Borneo Novelty Publishing*.
- Sidik, I. G., & Hanartyo, E. D. (2026). Pengaruh brand image dan brand personality terhadap brand loyalty pada coffee shop. *Gemilang: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 6(1), 108-121.
- Sinaga, I. W., & Robi'ah, P. (2024). The Effect of Brand Image and Prices on Customer Loyalty with Customer Satisfaction as Intervening Variable. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 12(1), 32-40.

- Stevany. (2025). Pengaruh store atmosphere dan service quality terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervening (Studi kasus coffee shop). *OBIS: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 7(2), 57-69.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sundari, E., & Hanafi, I. (2023). *Manajemen pemasaran*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Supratman, S. S., Mandey, S. L., & Roring, F. (2022). Analisis pengaruh harga dan kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen di Cafe M Coffee Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(3), 307-316.
- Syahna, N. H., & Marwan. (2026). Pengaruh kepuasan konsumen dan nilai yang dirasakan terhadap loyalitas konsumen dengan kepercayaan konsumen sebagai variabel intervening pada skincare MS Glow. *Jurnal Pendidikan Ekonomi (JUPE)*, 14(1), 126–139.
- Taufik, A., Santoso, S., Fahmi, M. I., Restuanto, F., & Yamin, S. (2022). The role of service and product quality on customer loyalty. *Journal of Consumer Sciences*, 7(1), 68–82.
- Thamrin, G., Bernarto, I., & Kawata, Y. (2020). The influence of trust, satisfaction, value, and brand image on loyalty. *BISMA (Bisnis dan Manajemen)*, 12(2), 168–185.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tumurang, M. N. (2024). *Metodologi Penelitian*. Cilacap: PT Media Pustaka Indo.
- Wicaksana, H. J. N., Kadir, N., & Reni, A. (2022). *Effect of brand image and service quality on customer satisfaction study on Kaganga Coffee Makassar*. Hasanuddin University, 1–11.
- Wijaya, B. A., Yanti, S. A. N. J., Goca, I. G. P. A. W., Idayanti, I. D. A. A. E. I., & Tiartos. (2024). Anteseden kepuasan berdampak pada loyalitas pelanggan. *Jurnal Ekonomi*, 29(2), 259–280.
- Wijaya, F., & Rakhmawati, S. (2026). Kepuasan pelanggan: Determinan dan dampaknya terhadap loyalitas (Studi kasus pelanggan e-commerce Shopee di Bekasi). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 5(1), 203–221.
- Yusuf, H., Ilyas, M., Erwin, Imam, M. A., Almahdy, A. M., Maharani, I., Khaerunnisa, Jasnur, A., & Rostiani, W. (2026). Industri fashion: Model pembentukan loyalitas konsumen melalui bisnis digital dengan inovasi. *Modus*, 37(1), 67-80.